

경찰 관련 긴급신고에 관한 연구

이 강 훈*

〈요 약〉

본 연구는 경찰의 112 신고와 해양경찰의 122 신고를 중심으로 경찰 관련 긴급신고의 실태를 분석하고, 이를 기초로 경찰 관련 긴급신고에 대한 개선방안을 모색해 보고자 하는데 그 목적이 있다.

이러한 목적을 달성하기 위하여 2013년 국정감사요구자료의 경찰 관련 긴급신고 통계자료 중심으로 신고유형별 접수 현황, 출동 현황, 5분내 현장도착률 및 평균도착시간 등의 측면에서 실태를 분석하였다.

경찰 관련 긴급신고 실태분석의 주요한 결과를 살펴보면, 첫째, 경찰 관련 신고 전체 접수 건수에서 경찰의 112 신고는 증가하는 경향을, 해양경찰 122 신고는 증감을 반복하는 경향을 나타냈으며, 둘째, 접수 건수 중 비출동신고, 민원, 안내 등 비긴급신고의 접수 건수가 증가하는 것으로 나타났으며, 셋째, 해양경찰의 122 신고에 있어 장난신고의 비율이 높았으며, 타기관 이첩(122→112)의 비율도 적지 않은 것으로 나타났으며, 넷째, 경찰의 112 신고와 관련해서 신고 접수 후 출동 건수와 평균 도착 시간이 감소하는 것으로 나타났다.

이러한 연구결과를 바탕으로 경찰 관련 긴급신고를 개선해 나가기 위해서는 경찰 관련 신고를 이원적으로 운용하는 것, 허위·거짓 경찰 관련 긴급신고에 대한 홍보와 엄중한 대응, 그리고 경찰 관련 긴급 신고 시스템을 지속적으로 개선하는 것이 요구된다.

주제어 : 경찰, 해양경찰, 112, 122, 긴급신고

* 강원도립대 해양경찰과 조교수

목 차

- | |
|--|
| I. 서 론
II. 이론적 배경
III. 경찰 관련 긴급신고의 실태
IV. 경찰 관련 긴급신고의 개선 방안
V. 결 론 |
|--|

I. 서 론

오늘 날 범죄양상이 광역화, 기동화, 지능화되어 가고 있는 상황에서 범죄에 대한 효율적 대처를 위해서는 경찰의 신속하고 적절한 초동 대응 활동이 무엇보다 중요하며, 이를 위한 범죄 신고 접수와 관련된 사안의 판단, 지령, 대처 능력 등 경찰 관련 긴급신고는 더욱 더 중요해지고 있다. 또한 경찰을 둘러싼 환경 변화에 따른 치안서비스 요구 증대로 인하여 다양한 분야에서 경찰력 요청이 증가하고 있는 상황에서 시민들이 치안서비스를 요청하는 첫 접점이라 할 수 있는 경찰 관련 긴급신고는 경찰서비스 활동의 만족과도 깊은 관계가 있다고 할 수 있다. 뿐만 아니라 경찰 관련 긴급신고는 대형사고 발생 시 신속한 초기대응의 성패를 좌우하는 가장 중요한 요소 중의 하나로 강조되고 있다.

이와 같이 경찰 관련 긴급신고는 신속하고 최적의 초동 대응을 가능하게 하는 핵심적인 역할을 수행할 뿐 아니라 나아가 국민들의 경찰에 대한 평가와 이미지를 좌우하는 중요한 요소라 할 수 있다.

지난 2012년 4월 발생한 ‘수원 부녀자 살인사건’¹⁾과 관련하여 현장 도착의 신속성에 중점을 두었던 112신고 처리 시스템은 112신고 센터 접수요원이 범행 장소 및

1) 아시아경제, "토막살해수원女, 파출소 코 앞서 당했다?", <http://www.asiae.co.kr/news/view.htm?idxno=2012040808211899898>, 검색일 2014년 10월 15일.

현장상황 등 중요사실을 누락하는 등 태만한 업무 처리로 현장대응에 허점이 발견되면서 112신고 시스템을 포함한 경찰에 대한 국민의 비난을 초래하였으며(치안정책연구소, 2013: 140), 허위신고 등으로 인하여 경찰력의 낭비, 긴급을 요하는 상황에 출동이 지연되거나 기회를 상실하여 적절히 대응하지 못하는 문제 등 많은 문제점과 한계도 드러내고 있다. 이에 경찰에서는 112 신고 시스템의 지속적인 개편 작업을 통하여 현장 대응능력을 극대화하기 위한 지속적인 개선 노력이 뒤따르고 있다.²⁾

또한 세월호 사고와 관련해서도 사고 발생 초기에 신고 전화번호의 혼선 및 신고 대응과정상 골든타임 허비 등의 문제점³⁾으로 인하여 해양 사고 관련 긴급신고에 대한 재검토를 포함하여 우리 사회의 긴급신고 시스템에 대한 전반적인 검토와 개선책 마련 요구가 커지고 있다.

이에 본 연구는 경찰 관련 긴급신고의 실태를 살펴보고 이에 대한 시사점을 바탕으로 향후 우리나라의 경찰 관련 긴급신고제도에 대한 개선 방안을 모색해보고자 하는데 그 목적이 있다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 경찰 관련 긴급신고

범죄나 긴급한 사고 등과 관련한 경찰 관련 긴급신고는 크게 경찰과 해양경찰의 112와 122라는 전용 신고번호 운용을 들 수 있다.

「112신고센터 운영 및 신고처리 규칙」 제3조 1호에 의하면 “112신고”란 범죄피해자 또는 범죄를 인지한 자가 유·무선전화, 문자메시지 등 다양한 통신수단을 활용하여 특수전화번호인 112로 신속한 경찰력의 발동을 요청하는 것을 말한다.“라고 정의하고 있으며, 「해양경찰긴급전화 122 운영 규칙」 제2조 1호에 의하면 “해양긴급전화 122” 신고란 해양 사고·오염, 범죄 피해자 또는 범죄를 인지한 사람이 유·무선전화, 문자 메시지 등 다양한 통신수단을 활용하여 신속한 경찰력의 발동을 요청하는

2) 뉴스1, 112신고 시 가장 가까운 경찰관 출동...총력 대응체제,
<http://news1.kr/articles/?1845423>, 검색일 2014년 10월 15일.

3) 동아일보, '해상 긴급전화 122' 홍보만 됐더라도...,
<http://news.donga.com/3/all/20140424/63001509/1>, 검색일 2014년 10월 15일.

것을 말한다.”라고 정의하고 있다.

따라서 경찰 관련 긴급신고란 범죄, 사고 등 경찰력의 도움을 필요로 하는 급박한 상황에서 피해자 또는 그러한 상황을 인지한 사람이 다양한 통신수단을 활용하여 특수전화로 경찰력의 발동을 요청하는 것을 의미한다고 할 수 있다.

1) 112 신고

112 신고의 유래는 시민들의 생활안전을 일일이 보살펴 준다는 의도에서 착상을 얻어 일일이(112)라는 번호를 설정하여 시내 각 전화국의 112번 회선을 경비전화로 가설하고 신고접수를 받으면서 시작되었다고 할 수 있다(편집부, 1963: 101). 이러한 112 신고는 1957년 7월 치안국이 체신부의 협조를 얻어 비상전화 112번을 서울시경과 부산시경에 설치하였고, 1958년 체신부 산하의 모든 112번으로 확대되었다(경찰청, 2006: 842). 이후 1987년 11월 전국 최초로 서울특별시경찰청에 C³제도가 도입되면서, 112 전용 무선통신망 구축과 무전이 가능한 112 신고 전용 순찰 차량 98대가 운용되기 시작하였다. 이로 인해 112 신고에 대한 적응성이 상당히 높아졌으며, 현장 대응력도 강해지게 되었다. 1990년 11월에는 기존의 C³제도가 112 제도로 명칭 변경이 이루어졌으며, 1994년 5월에는 신고의 접수와 지령 단계까지 효과적인 운용이 가능하도록 지령요원 118명으로 구성된 112 신고 전용 요원⁴⁾을 배치하였다(박종철, 2013: 81-82).⁵⁾ 그리고 1990년에서 1992년까지 컴퓨터시스템이 서울·5대 광역시 및 시·군 단위 도시 112 센터에 구축되었으며, 1994년 5월에는 통신기능에 속하였던 112 신고 업무가 방법기능으로 이관되었으며, 1996년 1월에는 신고자 위치(주소) 자동표시시스템이 5대광역시에서 운용되었다. 2000년대에 들어서는 2004년 11월에는

4) 2012년 기준으로 112 인력은 3,002명으로, 2012년 기존 112 신고센터와 치안상황실이 통합되어 112 종합상황실로 개편되면서 인원이 증가하였다.

〈표 1〉 112 인력 현황

연도	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년
인원	1,189	1,196	1,266	1,376	3,002

자료 : 경찰청d, (2013: 34)

5) 112신고제도는 1987년 미 육군의 첨단 전술체제인 I 시스템(지휘(Command), 통제(Control), 통신(Communication), 정보(Intelligence))을 경찰에 일부 도입하여 서울지방경찰청에서 최초로 시범 실시하는 등 112 운영체제에 획기적 변화를 맞이하게 되었다. 서울에서 최초로 실시된 112 제도는 1990년부터는 뛰어난 운영성과로 인하여 전국 5개 도시(부산, 인천, 대구, 대전, 광주) 및 주요 도시로 확대 운영되었으며, 1994년 말에는 112 지령실이 전국 10개 지방경찰청과 모든 경찰서에 갖추어 지게 되었다(경찰청, 2006: 842).

112 순찰차 신속배치시스템(IDS)이 인천지방경찰청에 최초로 도입되었으며, 2010년 1월에는 112 신고 급중에 따른 선택과 집중의 필요성이 대두되어 Code 분류제 도입을 포함한 112 신고 대응시스템이 개선되었으며, 2012년 5월에는 분리 운영되어 오던 112 신고센터와 치안상황실을 통합되어 112 종합상황실로 개편되었다. 그리고 2012년 12월에는 2011년부터 추진되어왔던 전국 112 시스템 통합구축 및 표준화가 완료되어 112 시스템이 한 단계 도약하는 등 사회 환경 변화 및 기술의 발달에 따라 지속적 변화와 발전을 거듭하여 왔다.⁷⁾

2) 122 신고

122 신고제도가 도입되기 이전에는 해양에서 사고와 사건이 발생하였을 때, 육상 중심의 구조기관인 119, 각 해양경찰서, 해양경찰 대표 전화 등으로 신고가 접수된 이후 상황이 전달되는 등 현장 출동이나 수색 구조 개시의 지연과 같은 초동 대응과정에 많은 한계와 문제점을 노출하여 왔다.⁸⁾ 이에 해양경찰에서는 2007년 7월 1일 해상 조난, 선박 사고 등 구조 상황 발생 시 신속한 초기 대응으로 국민들에게 보다 빠르고 발전된 해상구조서비스를 제공하여 국민의 생명과 재산을 보호하는데 기여하기 위해 122 신고제도가 탄생하였다(해양경찰청b, 2013: 5). 122 신고제도는 2006년부터 도입이 적극 추진되었다. 정보통신부 통신위원회의 협의(2006년 7월) 및 국무조정실 특수번호 조정회의(2006년 8월) 등을 거쳐 통신위원회로부터 2006년 12월 29일 해양긴급신고 전화번호인 122 번호를 부여받아(해양경찰청a, 2013: 349), 2007년 7월 1일부터 122로 신고 되는 해양 사건·사고를 접수, 데이터베이스화하여 위치정보와 함께 현장기능을 수행하는 함정, 파출소 등에 신속하게 지령·전파하는 첨단 IT 기반 지능형 상황관제시스템이 운용되기 시작하였다(해양경찰청b, 2013: 116).⁹⁾¹⁰⁾ 122로

6) 112 종합상황실 개편 이전에는 112 지령실과 치안상황실의 분리 운영으로 중요사건 발생 시 즉각적인 상황판단과 신속한 조치에 어려움이 있었으며, 112 사건에 대한 상황실장의 판단·지휘에 있어서 실질적인 Control Tower로서의 역할 수행에 한계가 있었다. 이에 112 종합상황실로의 개편과 함께 112 신고 등 치안 상황 전반에 대한 종합적 지휘·대응·보고 체계를 구축하기 위해 24시간 전담 112 종합상황실장을 배치하였다(경찰청a, 2013: 51).

7) 정책브리핑 정책뉴스, '112범죄신고의 날', 112를 돌아보다,
<http://www.korea.kr/policy/pressReleaseView.do?newsId=155925352>,
 검색일 2014년 10월 15일.

8) 긴급출동122 해양경찰, http://www.122.go.kr/Web_BlueGuard/BG_intro/intro_122.aspx,
 검색일 2014년 10월 10일.

9) 상황관제시스템 설치·운용 프로그램 개발(2007년 3월~6월)을 거친 이후 2007년 7월 1일부터 상

신고 접수된 내용은 다양한 통신수단(유·무선통신망 및 Web, SMS, Fax 등)을 통하여 최적화된 포맷으로 신속하고 효과적으로 파·출장소, 함정 등에 전파되며, 신속한 초기대응으로 국민들에게 발빠른 구조와 한 단계 발전된 해상구조서비스를 국민들에게 제공할 수 있도록 유사시 해양경찰관서관, 유관기관, 병·의원 등과의 공동상황관제 및 입체적이고 효율적으로 사건·사고를 관리할 수 있게 되었다(해양경찰청, 2010: 5).

2. 선행 연구의 검토

경찰 긴급신고와 관련된 선행연구들을 살펴보면 주로 112 신고를 중심으로 운용실태 분석과 대응방안에 관한 연구들이 주를 이루고 있으며, 수요예측과 시민만족도 영향요인에 관한 연구들도 이루어져 왔다.

박길환(1990)의 연구에서는 C³제도의 운용실태를 분석하고 문제점 및 대책을 제시하였다. C³제도 운용 이후 시민 신고 이용률 증가와 현장 출동 소요 시간이 단축되는 성과를 가져온 것으로 나타났으며, 향후 제도의 발전을 위해서는 초단파(VHF)에서 극초단파(UHF)로 무선통신망의 전환, 내근 요원을 제외한 모든 경찰관에 무전기 지급, 차량용 컴퓨터 단말기의 확보가 요구된다고 제시하였다. 또한 제도의 효과적 운용을 위해서는 운용요원에 대한 교육 강화와 대국민홍보를 추진하는 것이 절실하다고 하였다.

석청호(2008)는 112신고에 대한 차별적 경찰 대응방안에 관한 연구에서 112 신고 대응실태를 분석한 결과, 증가하는 112 신고가 범죄와 관련된 것이 증가하기 보다는

황관제시스템 중 기본운용시스템을 운용하기 시작하였으며, 2007년 10월 31일 추가 응용기능 설치 및 시범운용을 통하여 2007년 11월에 모든 시스템이 완성되었다(해양경찰청a, 2013: 349).

10) 해양경찰 122 신고 접수 시스템 조직과 인력은 2013년 7월 현재 본청, 지방해양경찰청(4개소), 16개의 해양경찰서(16개소) 43대의 접수대를 두고 있으며, 총 129명의 인력이 3교대로 근무하고 있다.

〈표 2〉 해양경찰 122 신고 접수 시스템 조직과 인력

구분	계	본청	동해청	속초서	동해서	포항서	서해청	완도서	목포서	군산서	태안서	평택서	남해청	울산서	부산서	통영서	창원서	여수서	제주청	제주서	서귀포서	인천서
접수대	43대	2	1	2	2	3	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	5
근무원	129명	6	3	6	6	9	3	6	6	6	9	9	3	6	6	6	3	6	3	6	6	15

자료 : 해양경찰청c. (2013: 545)

단순 생활민원이 가장 큰 비중을 차지하는 것으로 나타났다. 그리고 이러한 증가하는 112 신고에 대한 효율적 대응의 하나로 차별적 경찰대응 방안을 112 신고센터의 격상, 112 신고내용의 분류시스템 구축, 순찰 및 112 신고센터 근무자 교육강화 그리고 국민 홍보 강화라는 네 가지 측면에서 제시하였다.

박원배(2009)는 112 범죄신고 제도의 개선방안에 관한 연구에서 일본과 미국의 긴급 경찰전화와 비긴급 경찰전화의 운용실태(일본의 경우 경찰통보용 110번과 경찰상담용 #9110번 이원적 제도, 미국의 경우 뉴욕경찰청의 긴급 911 제도와 뉴욕시에서 운용하는 비긴급 311제도 등)를 살펴보고 우리나라 112 범죄신고 제도의 개선방안을 긴급 경찰전화와 비긴급 경찰상담전화의 분리 운용, 차별적 경찰대응 전략, 범죄발생정보 및 방법정보 제공 등 사후관리 철저라는 세 가지 측면에서 제시하였다.

김상호(2010)의 연구에서는 새롭게 변화된 112 신고 대응 전략에 대한 평가와 이를 통하여 향후 과제를 도출해 보고자 112 신고 대응 전략 변화의 배경으로 제시된 112 신고 건수의 급증과 민원성 신고 비율의 수요를 양적 방법의 일환인 ARIMA 모형을 이용해 예측해 보았다. 모형 식별 - 모수 추정 - 모형 진단 과정을 통해 112 신고 건수의 최종 예측모형은 상수항이 없는 통합승법계절 ARIMA(0,1,1)(0,1,1)₁₂ 모형으로 선정되었고, 이에 따르면 2012년에 이르면 2009년에 비해 약 9% 이상의 신고 건수 증가를 예측할 수 있는 것으로 나타났다. 또한 동일한 과정을 거쳐 민원성 신고 비율 예측 모형은 상수항이 없는 통합승법계절 ARIMA((12),1,0)(0,1,0)₁₂ 모형으로 선정되었고, 이에 따르면 2010년 이후 50%를 상회할 것으로 예견되었다. 그리고 이러한 분석 내용은 차별적 대응에 대한 합리적이고 과학적인 근거를 제시함으로써 112 신고에 대한 새로운 전략 변화의 타당성을 입증하는 것으로 이해할 수 있다고 제시하였다.

황현락(2012)은 112 범죄신고체제에 관한 연구에서 현행 112 범죄신고체제의 운영 실태를 살펴보고, 112 범죄신고체제의 문제점 및 개선방안을 법적인 측면(긴급가택 출입권의 확보, 「위치정보보호의보호및이용등에관한법률」의 개정안, 신원보호대상자의 개인정보 공유문제, 허위신고자에 대한 형사처벌규정강화), 제도적인 측면(전문성 확보 및 자질 향상, 지방청 통합지령의 문제점 검토, 다양한 긴급신고전화번호의 정비) 그리고 기술적인 측면(표준소프트웨어의 개발, 위치추적 시스템의 보완, 112 신고센터 직원의 업무 경감)의 세 가지 측면에서 제시하였다.

박종철(2013)은 강력사건 대응력 강화를 위한 112신고제도 개선방안 연구에서 강

력범죄가 신고되는 경우 지방경찰청 접수시 문제점으로 형식적인 FTX(실전대응훈련) 실시, 지리감 교육을 위한 자율적 현장 학습의 실시 미흡, 코드 분류와 공청제도의 운영 활성화 필요를 제시하였고, 경찰서 지령시 문제점을 교육 부족으로 인한 유기적 체제 구축 미흡, 위치기반서비스 제도의 소극적 활용, 인센티브 추가 등 상황실장 관심 제고 노력의 부족을 제시하였다. 그리고 이에 대한 효율적 대처방안으로 지방경찰청 접수시에는 강력사건 표준 접수 문구의 제작 비치 활용, 현장 사례를 통한 반복적 교육 실시로 접수 대응력 향상, 위치불명 신고자 위치파악을 위한 표준 질문지 적극 활용을 제시하였고, 경찰서 지령시에는 지령요원에게 경력 운용 등 상황지휘 권한 부여, 112 요원 직무교육 및 위기능력 강화 등 전문성 향상, 팀장급으로 강력사건 전담 지령요원 지정 교육 강화를 제시하였다.

강욱·최천근(2013)의 연구에서는 112 신고 처리에 있어서 시민들의 만족도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 살펴보았다. 분석 결과, 전체적으로 112 신고에 대한 시민의 만족도는 양호한 편으로 나타났으며, 연령이 높을수록 112 신고에 대한 전체적인 만족도가 높은 것으로 나타났다. 그리고 112 신고의 처리절차, 담당경찰관 응대태도 그리고 서비스 품질과 관련된 10가지 112 신고 처리 요인 중 서비스 품질의 하위 요인인 전문적 처리와 공정한 처리가 112 신고에 대한 시민만족도에 영향을 미치는 가장 중요한 요인으로 나타났으며, 112 신고의 처리절차의 하위 요인인 현장의 신속한 도착도 중요한 요인으로 나타났다.

박종철(2014)은 긴급신고제도의 효율적인 대응체제 구축에 관한 연구에서 국내 긴급신고제도 운영 현황을 경찰 112신고제도, 소방 119신고제도, 해양경찰 122신고제도, 민간 무인경비시스템의 측면에서 살펴보고 미국, 영국, 중국, 일본, 러시아, 스페인의 외국 긴급신고제도 운영 현황을 분석하였다. 그리고 이를 바탕으로 긴급신고 대응체제 강화를 위한 정책적 제언을 긴급신고제도의 통합 운영, 통합 긴급신고 대응센터 기구 신설, 긴급신고 통합을 위한 법률 제정이라는 세 가지 측면에서 제시하였다.

Ⅲ. 경찰 관련 긴급신고의 실태

이 연구에서 경찰 관련 긴급신고의 실태를 분석하기 위해서 경찰청에 대한 2013년도 안전행정위원회 국정감사요구자료와 해양경찰청에 대한 2013년 농림축산식품

해양수산위원회 국정감사 위원별 요구자료를 중심으로 활용하였으며, 이 외에도 외국의 경찰 관련 긴급신고를 살펴보기 위하여 우리나라의 경찰과 해양경찰이라는 체제와 유사한 구조를 가지고 있는 일본을 대상으로 경찰 관련 긴급신고의 실태 파악을 위해 일본 경찰청의 2013년 경찰백서(平成25年 警察白書)와 일본 해상보안청의 통계자료를 활용하였다. 이러한 자료를 바탕으로 다음과 같이 분석하여 시사점을 도출하고자 하였다.

1. 한국 경찰 관련 긴급신고

1) 112 신고

(1) 112 신고 유형별 접수 현황 (2008년~2012년)

지난 2008년부터 2012년까지 5년 동안의 112 신고 접수 현황을 살펴보면 <표 3>과 같다. 112 전체 신고 접수 현황을 살펴보면 2008년 7,007,990건, 2009년 7,788,866건, 2010년 8,564,736건, 2011년 9,951,202건, 2012년 11,771,589건으로 지속적인 증가 추세를 나타내고 있다. 통계작성 양식이 변경된 2010년 이후 신고 유형별로 접수 건수를 살펴보면, 출동신고(2010년 6,751,090건, 2011년 7,116,764건, 2012년 7,882,146건)와 비출동신고(2010년 1,813,646건, 2011년 2,834,438건, 2012년 3,889,443건) 모두 증가하는 경향을 나타내고 있으며, 비출동신고의 증가된 신고 건수가 높은 것으로 나타나고 있다.

그리고 <그림 1>에서 나타나듯이 2008년에서 2012년까지의 연평균 증가율은 13.84%를 나타내고 있으며, 연도별 증가율은 2008년 기준으로 전년 대비 2009년에는 11.14%, 2010년에는 9.96%, 2011년에는 16.19%, 2012년에는 18.29%의 증가율을 나타내고 있다.

<표 3> 112 신고유형별 접수 현황 (2008년~2012년)

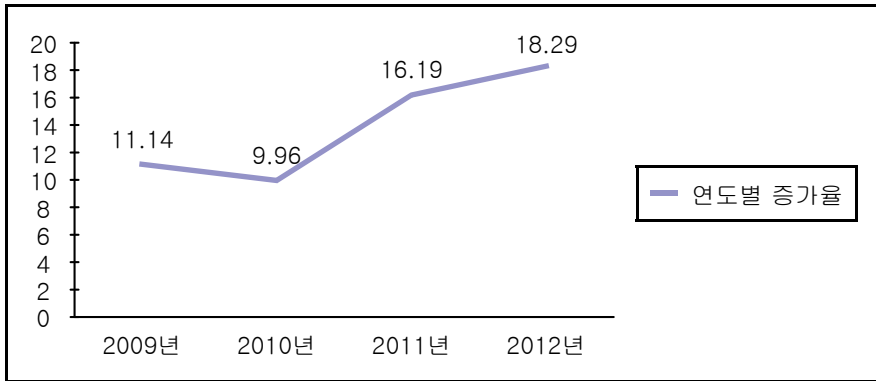
구분	계	신고 유형			
		형사범	교통사범	경범	민원기타
2008년	7,007,990	1,341,305	1,194,866	1,367,230	3,104,589
	100%	19.1%	17.1%	19.5%	44.3%
2009년	7,788,866	1,447,495	1,266,205	1,441,543	3,633,623
	100%	18.6%	16.3%	18.5%	46.7%

구분 ¹¹⁾	계	출동신고			非 출동신고	
		소계	CODE1	CODE2	CODE3	
2010년	계	8,564,736	6,751,090	900,075	5,851,015	1,813,646
		100%	78.8%	10.5%	68.3%	21.2%
	중요범죄	228,228	222,403	51,079	171,324	5,825
	기타범죄	1,631,403	1,559,050	318,710	1,240,340	72,353
	질서유지	2,570,706	2,488,535	138,485	2,350,050	82,171
	교통	1,442,318	1,324,742	150,524	1,174,218	117,576
	기타경찰업무	1,684,593	601,579	185,110	416,469	1,083,014
	타기관, 기타	1,007,488	554,781	56,167	498,614	452,707
2011년	계	9,951,202	7,116,764	848,243	6,268,521	2,834,438
		100%	71.5%	8.5%	63.0%	28.5%
	중요범죄	216,497	212,923	64,715	148,208	3,574
	기타범죄	1,850,588	1,769,888	289,679	1,480,209	80,700
	질서유지	2,506,263	2,440,795	136,958	2,303,837	65,468
	교통	1,443,030	1,362,397	139,375	1,223,022	80,633
	기타경찰업무	2,588,663	694,904	147,473	547,431	1,893,759
	타기관, 기타	1,346,161	635,857	70,043	565,814	710,304
2012년	계	11,771,589	7,882,146	878,314	7,003,832	3,889,443
		100%	67.0%	7.5%	59.5%	33.0%
	중요범죄	244,193	239,503	49,349	190,154	4,690
	기타범죄	2,226,020	2,127,301	379,042	1,748,259	98,719
	질서유지	2,593,834	2,540,096	127,755	2,412,341	53,738
	교통	1,549,780	1,469,863	131,545	1,338,318	79,917
	기타경찰업무	2,974,834	775,876	116,305	659,571	2,198,958
	타기관, 기타	2,182,928	729,507	74,318	655,189	1,453,421

* 2010년부터 통계분류 양식 변경됨.
 자료 : 경찰청d. (2013: 468-469).

11) 「112신고센터 운영 및 신고처리 규칙」 제13조 1항에 의하면 “112신고는 그 긴급성과 출동필요성에 따라 다음 각호와 같이 구분하며, 경찰청장은 각 유형의 세부 기준을 따로 정할 수 있다.”고 규정하고 있다.

1. code 1 신고 : 다음 각목의 사유로 인해 최우선 출동이 필요한 경우
 - 가. 범죄로부터 인명·신체·재산 보호
 - 나. 심각한 공공의 위험 제거 및 방지
 - 다. 신속한 범인검거
2. code 2 신고 : 경찰 출동요소에 의한 현장조치 필요성은 있으나 제1호의 code1 신고에 속하지 않는 경우
3. code 3 신고 : 경찰 출동요소에 의한 현장조치 필요성이 없는 경우



<그림 1> 112 신고 접수건수의 연도별 증가율 (2008년 기준)

(2) 112 허위신고 전화 건수 및 허위 신고자에 대한 경찰 조치 결과
(2008년~2012년)

<표 4>는 112 허위(거짓) 신고 건수와 경찰의 처벌 현황을 나타내고 있다. 112 허위(거짓) 신고 건수는 2008년에서 2012년까지 약 11만건 전후로 나타나고 있으며, 처벌 비율은 2009년 이후 계속적으로 낮아지고 있는 것으로 나타나고 있다. 그리고 처벌 비율은 높지 않지만 형사입건으로 처벌되는 비율 2009년 약 0.7%, 2010년 약 0.6%, 2011년 약 2%, 2012년 약 5%로 점차 증가하고 있는 것으로 나타났다.

<표 4> 112 허위신고 전화 건수 및 허위신고자에 대한 경찰 조치 결과
(2008년~2012년)

구분	허위 (거짓) 신고	허위신고 처벌 현황								
		계	처벌 비율(%)	형사입건			경범죄처벌 (즉심)			
				소계	구속	불구속	소계	벌금	구류	과료
2008년	11,530	1,641	14.2	31	3	28	1,610	1,443	130	37
2009년	10,309	1,756	17	12	2	10	1,744	1,635	88	21
2010년	10,876	1,695	15.6	10	1	9	1,685	1,608	40	37
2011년	10,479	1,382	13.2	27	2	25	1,355	1,313	25	17
2012년	10,465	1,141	10.9	57	6	51	1,084	1,028	43	13

자료 : 경찰청c. (2013: 788).

(2) 112 신고 출동 현황(2009년~2011년) 및 5분내 현장 도착율·평균 도착 시간(2008년~2012년)

112 신고 출동 현황을 살펴보면, <표 5>에서 나타나는 바와 같이 2009년에서 2011년으로 갈수록 112 신고 접수 건수는 증가하고 있으나 현장출동 건수(출동률)은 감소하는 것으로 나타나고 있다.

<표 5> 112 신고 차별적 대응 관련 접수·출동 현황

구분	2009년	2010년	2011년
접수 건수	7,788,866	8,549,511	9,951,202
현장출동 건수 (출동률)	7,053,896 (91%)	6,736,550 (79%)	7,116,764 (72%)

자료 : 치안정책연구소, (2013: 138).

112 신고 후 5분 이내 현장 도착율과 평균 도착 시간을 살펴보면, 5분내 현장 도착율의 경우 2008년 89.3%, 2009년 87.5%로 나타났다. 통계 작성 양식이 변경된 2010년 이후의 평균 도착 시간을 살펴보면, 전체 지방청 평균 도착 시간이 2010년 4분 41초, 2011년 4분 17초, 2012년 3분 52초로 평균 도착 시간이 갈수록 줄어들고 있음을 나타내고 있다. 또한 2010년 평균 도착 시간이 5분이 넘었던 지방청들의 전반적인 평균 도착 시간이 2012년으로 갈수록 점차 줄어들어 2012년에는 모두 평균 도착 시간이 5분 이내로 나타났다.

<표 6> 112 신고 후 5분내 현장 도착율 및 평균 도착 시간 (2008년~2012년)

구분	2008년	2009년	
5분내 현장도착률	89.3%	87.5%	

구분	2010년	2011년	2012년	
평균 도착 시간* **	서울	4분00초	3분07초	3분03초
	부산	2분55초	2분53초	3분02초
	대구	3분57초	4분19초	4분12초
	인천	6분25초	4분48초	4분30초
	광주	4분36초	3분38초	2분39초
	대전	4분54초	4분17초	3분52초

구분		2010년	2011년	2012년
평균 도착 시간* **	울산	4분56초	4분12초	4분04초
	경기	4분56초	4분16초	4분19초
	강원	3분38초	4분07초	4분43초
	충북	7분19초	6분28초	3분53초
	충남	5분16초	5분23초	3분44초
	전북	3분39초	4분04초	4분13초
	전남	4분56초	4분22초	4분13초
	경북	5분18초	4분48초	4분02초
	경남	4분23초	3분59초	3분28초
	제주	3분43초	3분53초	3분51초

* 112신고대응시스템 개선 계획(2010년 1월 1일)에 따라 5분내 현장도착률에서 평균 도착시간으로 통계양식 변경

** 112 신고 평균 도착 시간 연도별 평균은 2010년 4분 41초, 2011년 4분 17초, 2012년 3분 51초
자료 : 경찰청b. (2013: 605); 경찰청d. (2013: 470).

2) 122 신고

(1) 122 신고 유형별 접수 현황 (2008년~2012년)

<표 7>는 지난 2008년부터 2012년까지 5년간의 122 신고 유형별 접수 현황을 나타내고 있다. 122 전체 신고 접수 현황을 살펴보면 2008년 36,487건, 2009년 43,358건, 2010년 39,564건, 2011년 67,447건, 2012년 41,500건으로 증가와 감소를 반복하는 경향을 나타내고 있다. 이러한 전체 신고 접수 건수의 반복적 경향은 장난 신고와 오인 중복 신고의 증감이 주요한 원인이라 할 수 있으며, 2011년 전체 신고 접수 건수의 급증 역시 같은 해 장난 신고의 급증이 주요한 원인이라고 할 수 있다.

신고 유형별로 살펴보면, 접수처리된 신고건수는 전반적으로 매년 증가추세를 나타내다가 2012년에 급증하는 것으로 나타났으며, 이는 민원과 안내의 접수처리 건수 증가와 깊은 관련이 있는 것으로 나타났다. 또한 접수처리된 신고건수는 전체 신고 접수 건수의 22.90%에 해당하며, 이 가운데 긴급을 요하는 해양사고·해양범죄·해양오염과 관련된 신고건수는 3.99%로 나타났으며, 긴급을 요하지 않는 민원과 안내의 신고건수는 각각 1.59%와 17.31%로 나타났다. 타기관 이첩 건수의 비율은 2009년 급감한 이후 지속적으로 감소하는 추세에 있으며, 전체 신고 접수 건수 중 13.95%에 해당하며, 이중 112 신고로 이첩된 건수가 12.76%를 차지하고 것으로 나타났다. 이

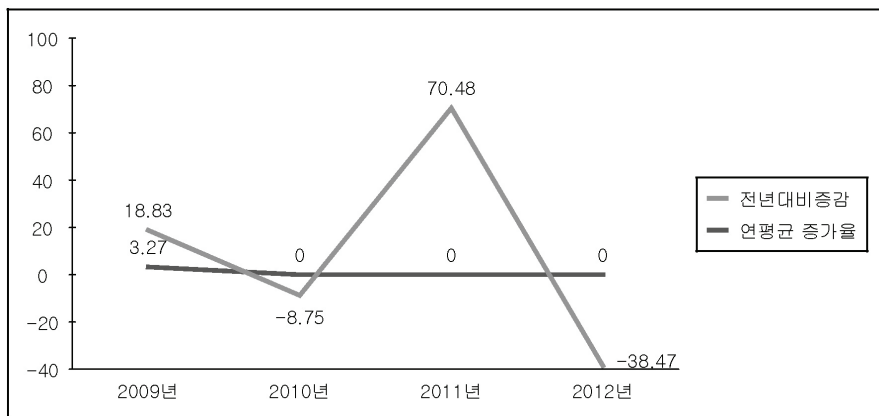
외에도 전체 신고 접수건수 중 장난으로 접수된 건수가 전체의 절반을 조금 넘는 51.18%로 나타났으며, 오인중복은 6.92%, 테스트는 5.06%로 나타났다.

〈표 7〉 122 신고유형별 접수 현황 (2008년~2012년)

구분	총계	접수처리						타기관 이첩				장난	오인중복	테스트
		소계	사고	범죄	오염	민원	안내	소계	112	119	기타			
총계	228,356	52,286	5,467	2,813	838	3,638	39,530	31,845	29,128	819	1,898	116,867	15,806	11,552
비율	100%	22.90%	2.39%	1.23%	0.37%	1.59%	17.31%	13.95%	12.76%	0.36%	0.83%	51.18%	6.92%	5.06%
2008년	36,487	7,637	1,294	638	153	371	5,181	12,353	11,688	242	423	12,205	931	3,361
2009년	43,358	7,828	1,164	532	162	533	5,437	6,967	6,235	174	558	17,784	8,269	2,510
2010년	39,564	9,742	1,121	610	168	760	7,083	5,089	4,713	165	211	19,516	2,827	2,390
2011년	67,447	11,393	1,012	604	178	894	8,705	3,922	3,641	139	142	49,376	1,082	1,674
2012년	41,500	15,686	876	429	177	1,080	13,124	3,514	2,851	99	564	17,986	2,697	1,617

자료 : 해양경찰청c. (2013: 545).

2008년에서 2012년까지의 연평균 증가율 및 연도별 증가율을 살펴보면 <그림 2>에서 나타나듯이 연평균 증가율은 3.27%를 나타내고 있다. 또한 연도별 증가율은 2008년 기준으로 전년대비 2009년에는 18.83%, 2010년에는 -8.75%, 2011년에는 70.48%, 2012년에는 -38.47%의 증가율을 나타내고 있다.



〈그림 2〉 122 신고 연평균 증가율 및 연도별 증가율 (2008년 기준)

(2) 122 신고 출동 현황 (2008년~2012년)

2008년에서 2012년까지 5년간의 전체 122 신고 출동건수를 살펴보면, 접수처리된 신고건수에 대한 출동건수가 전체의 약 절반을 차지하는 것으로 나타나고 있으며, 오인신고 등 기타의 비율이 약 절반을 나타내고 있다. 하지만 연도별 전체 출동건수의 비율을 살펴보면, 2009년을 기준으로 감소하는 경향을 나타내다 2012년 다시 증가하는 모습을 나타내고 있으며, 연도별 접수처리된 출동건수와 기타 출동건수 비율에 있어서도 2008년, 2009년, 2011년의 경우 차이가 큰 것으로 나타나고 있다.

〈표 8〉 122 출동 건수 현황 (2008년~2012년)

구분	총계	접수처리					기타*
		소계	사고	범죄	오염	민원	
총계	25,580	12,756	5,467	2,813	838	3,638	12,824
비율	100%	49.87%	21.37%	11.00%	3.28%	14.22%	50.13%
2008년	2,787	2,456	1,294	638	153	371	331
2009년	9,885	2,391	1,164	532	162	533	7,494
2010년	4,899	2,659	1,121	610	168	760	2,240
2011년	3,167	2,688	1,012	604	178	894	479
2012년	4,842	2,562	876	429	177	1,080	2,280

* 기타에는 주로 해상에서 부유하는 어망 등을 익수자로 오인하여 신고하는 오인신고 등이 포함되어 있으며, 신고접수요원들 간 통계처리기준 해석에 따라서 소폭 편차가 있음
자료 : 해양경찰청, (2013: 546).

2. 일본 경찰 관련 긴급신고**1) 110번¹²⁾**

일본 경찰의 110번 통보건수를 살펴보면, 2003년에서 2012년까지 매년 9백만건 전후의 통보 건수를 나타내고 있으며, 이동전화를 통한 통보 건수의 비율이 2003년 54.8%에서 2012년 67.5%로 지속적으로 증가해 오고 있다.

12) 110번의 정식명칭은 경찰통보용전화로 일본 경찰에 신고되는 긴급통보용 전화번호이다. 110번 제도는 1948년 10월 1일 연합군 최고사령부(GHQ) 제안에 의해 처음 개설되었고, 개설시에는 국가지방경찰청과 체신청 협의에 따라 8개 도시에서 110번이나 1110번으로 각각이었지만 1954년 7월 1일 신경찰시행령과 함께 110번으로 통일되었다(박원배, 2009: 175-176).

〈표 9〉 110번 통보 접수 현황 (2003년~2012년)

구분	2003년	2004년	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년
통보건수 (건)	9,317,149	9,538,379	9,392,413	9,144,662	8,980,981	8,923,369	9,043,401	9,309,415	9,372,379	9,354,015
이동전화 (건)	5,101,817	5,437,704	5,539,876	5,529,820	5,582,028	5,667,618	5,807,007	6,133,705	6,212,937	
구성비 (%)	54.8	57.0	59.0	60.5	62.2	63.5	64.2	65.9	66.3	67.5

자료 : 일본 2013년 경찰백서, <http://www.npa.go.jp/hakusyo/h25/honbun/index.h.tml>,
검색일 2014년 10월 10일.

2) 118번¹³⁾

2000년 5월 1일에서 2014년 9월 30일까지 일본 해상보안청의 전체 118번 통보 접수건수를 살펴보면, 선박 해난과 인신 사고 관련 통보 건수가 전체 통보 건수의 0.4% 정도를 차지하고 있으며, 해난 관계 이외의 해양범죄나 해양오염과 관련된 통보 건수가 0.4%를 차지하는 등 유효한 신고 건수가 전체의 0.8% 정도를 차지하며, 잘못된 건 전화 등이 전체의 99.2%를 차지하는 것으로 나타나고 있다.

〈표 10〉 118번 통보 접수 현황 (2000년 5월 1일~2014년 9월 30일)

항목	통보 수 (통)	비율 (%)
선박 해난 관계 통보	21,622	0.2%
인신 사고 관계 통보	14,134	0.2%
해난 관계 이외의 통보*	40,878	0.4%
잘못 건 전화 등**	9,246,637	99.2%
합계	9,323,271	100.0%

* 해난 관계 이외의 불법 정보, 부유 기름 정보 등에 관한 통보

** 실수, 장난, 무언, 착신 시 즉단(즉시 끊김)의 합계

자료 : 일본 해상보안청 통계자료 118번통보실적, <http://www.kaiho.mlit.go.jp/118/tuuhoujisseki.htm>, 검색일 2014년 10월 10일.

13) 118번은 일본 해상보안청이 2000년 5월 1일 개시하여 운용하고 있는 해상 사건 사고의 긴급통보용 전화번호이다(일본 해상보안청, <http://www.kaiho.mlit.go.jp/joho/tei118/>, 검색일 2014년 10월 10일).

IV. 경찰 관련 긴급신고 개선 방안

경찰 관련 긴급신고의 실태를 살펴본 결과, 첫째, 경찰의 112로 신고되는 전체 접수 건수가 계속적으로 증가해오고 있었으며, 경찰 112 신고와 해양경찰 122 신고의 전체 접수 건수 중 경찰의 출동과 직접적으로 관련이 없는 비출동신고와 민원이나 상담과 관련된 부분이 지속적으로 증가하고 있음을 나타내고 있다. 둘째, 경찰의 112 신고의 허위(거짓) 신고는 매년 만천여건 전후의 수준을 나타내고 있으며, 허위신고 처벌 현황에 있어서는 처벌의 비율은 높지 않지만 처벌 수준에 있어서 형사입건으로 처벌되는 비율이 점차 높아지는 것으로 나타났다. 셋째, 경찰의 112 신고 출동건수와 평균 도착 시간과 관련해서는 2010년 이후 112 신고 접수 건수의 증가에 반해 출동 건수와 전반적인 대응 시간은 단축되어 오고 있는 것으로 나타났다. 평균 도착 시간의 경우, 2010년 5분 이상의 평균 도착 시간을 나타내고 있던 지방청들의 평균 도착 시간이 점차 단축되어 2012년에선 모든 지방청에서 5분 이내의 평균 도착 시간을 나타내고 있다. 넷째, 해양경찰의 전체 122 신고 접수 건수는 연도별로 증감을 반복하는 경향을 나타내고 있으며, 전체 신고 접수 건수에 있어서 접수·처리되는 건수의 비율은 22.90%로 나타났으며, 이 중에서 긴급한 출동을 요하는 해양사고·해양범죄·해양오염과 관련된 접수 건수는 전체 신고 접수 건수의 4% 정도를 나타내고 있다. 또한 타기관 이첩의 비율은 전체 신고 접수 건수의 13.95%를 나타내고 있으며, 이 중 약 91%에 해당되는 이첩 기관이 112로 나타나고 있다. 그리고 장난 전화의 비율이 전체 신고 접수 건수의 절반을 조금 넘는 수준을 나타내고 있다. 다섯째, 해양경찰의 122 신고 출동건수에 있어서 접수처리된 신고 건수로 출동한 비율이 전체의 약 절반 정도로 나타났으며, 오인신고 등 기타에 의한 출동건수가 절반 정도를 나타내고 있다. 마지막으로 일본 경찰 관련 긴급 신고 결과를 살펴본 결과, 통계 작성의 차이가 있어 단순 비교는 어렵지만 일본 경찰의 110번으로 통보 접수된 건수는 지난 10년간 한 해 9백만건 전후로 나타나고 있어 우리나라 112 신고의 증가세와는 다소 차이를 나타내고 있으며, 일본 해상보안청의 118번으로 통보 접수된 유효한 건수는 전체의 약 1%에 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 본 연구에서는 경찰 관련 신고의 이원적 분리 운용, 허위·거짓 경찰 관련 긴급신고 등에 대한 대응, 그리고 경찰 관련 긴급신고 시스템의 지속적 개선이라는 세 가지 측면에서

경찰 관련 긴급신고의 개선방안을 모색해 보고자 한다.

1. 경찰 관련 신고의 이원적 운용

경찰 관련 긴급신고 실태에서 나타났듯이 경찰 관련 긴급신고 접수 건수 및 접수된 신고 중 비긴급신고에 대한 접수건수가 증가하는 것으로 나타나고 있다.

경찰 관련 신고건수의 증가는 일본 경찰 긴급신고 실태에서 나타났듯이 휴대폰 등 정보·통신 기술의 발달로 인하여 112 신고에 대한 접근성이 향상되고, 경찰활동에 대한 국민의 인식이 규제보다는 서비스로 인식함으로써 치안서비스 요구에 대한 국민의 요구가 증가하는 경찰에 대한 시민의 인식이 변화와 함께 비경찰관련 민원이나 사소한 갈등을 국가기관을 통해 해결하려고 하는 사회인식의 변화로 비경찰관련 신고가 증가하는 요인으로 설명할 수 있다(치안정책연구소, 2013: 136).

따라서 이러한 환경 변화에 경찰 관련 긴급신고의 효율적 대응을 위해서 경찰 관련 긴급신고의 이원적 운용이 강조된다고 할 수 있다.

현재 경찰 관련 신고의 이원적 운용과 관련해서 한국에서는 경찰의 112 신고와 182 신고¹⁴⁾를 운용 중에 있으며, 일본의 경우에도 110번과 #9110번¹⁵⁾으로 긴급신고와 비긴급신고를 구분하여 활용하고 있다. 한국의 경우 경찰 관련 상담전화인 182 신고가 시행된 지 오래지 않아 국민들에게 인식이 부족하고, 112 신고 접수 건수 중 182 신고로 이관되는 건수가 적지 않고, 112 신고 접수 건수 중 비출동 신고가 계속 증가하는 등 경찰관련 민원상담 번호로 제자리를 잡지 못하고 있는 실정에 있다고 할 수 있다.

14) 2012년 11월 2일 경찰에서 긴급신고와 비긴급신고를 분리해서 처리할 수 있도록 전국의 경찰 관련 민원전화를 한군데서 통합하여 처리하는 182경찰민원콜센터를 개소하였다. 이에 전국 어디서나 범죄신고는 112, 경찰 관련 민원상담, 실종신고 그리고 범칙금 조회, 과태료 납부확인 등 다양한 상담 서비스는 182를 이용하여 업무를 처리할 수 있도록 하였으며, 전화를 통한 경찰 치안서비스 제공체계의 획기적 개선과 함께 전화 분리 운영을 통한 범죄와 민원에 대한 분리 대응이 가능해졌다(경찰청 보도자료, 182경찰민원콜센터개소 민원전화 통합 상담서비스 개시, <http://www.police.go.kr/portal/bbs/view.do?bbsId=B0000011&ntId=8482&menuNo=200067>, 검색일 2014년 10월 20일).

15) #9110번은 경찰상담 전용전화로 1990년 1월 10일 처음 운용되기 시작하였으며(박원배, 2009: 178), 도도부현 경찰본부에 상담 전용 전화를 설치해 전국 통일 번호 #9110번에 전화를 걸면 발신지를 관할하는 경찰 본부 등 경찰 종합 상담실에 자동적으로 접속되도록 하는 등 상담상의 편의를 도모하고 있다(일본 2013년 경찰백서, <http://www.npa.go.jp/hakusyo/h25/honbun/index.html>, 검색일 2014년 10월 10일).

〈표 11〉 182 민원전화 접수 현황 (2011년 11월~2013년 8월)

구분	계	2012년 11월	2012년 12월	2013년 1월	2013년 2월	2013년 3월	2013년 4월	2013년 5월	2013년 6월	2013년 7월	2013년 8월
건수	2,575,292	245,247	237,676	262,353	237,410	270,569	260,343	269,747	260,832	258,620	272,495

자료 : 경찰청c. (2013: 641)

〈표 12〉 112와 182 간의 이관 현황 (2011년 11월~2013년 8월)

구분	계	2012년 11월	2012년 12월	2013년 1월	2013년 2월	2013년 3월	2013년 4월	2013년 5월	2013년 6월	2013년 7월	2013년 8월
112→ 182	381,606	40,101	36,847	40,341	34,564	39,785	36,115	39,530	38,934	38,349	37,040
182→ 112	4,233	430	438	426	384	427	458	454	430	401	385

자료 : 경찰청c. (2013: 641)

일본의 경우에서도 110번 신고 가운데 긴급 대응을 필요로 하지 않는 각종 조회, 요망 사항, 상담 등의 신고가 24.7%¹⁶⁾를 차지하고 있어 경찰에서는 긴급 대응을 필요로 하지 않는 통보에는 전용번호인 #9110번을 이용하도록 호소하고 있다.¹⁷⁾

따라서 경찰 관련 민원상담 등 비긴급신고인 182 신고의 인지도 향상을 위하여 182 신고를 부각시킬 수 있는 다양한 수단과 방법을 통해 경찰 관련 긴급신고와 비 긴급신고가 각각 그 본연의 목적에 맞게 적절히 활용되어 본연의 기능을 수행할 수 있도록 나아가야 할 것이다.

16) 2011년에는 110번 신고 가운데 긴급 대응을 필요로 하지 않는 신고가 약 26.1%를 나타내고 있다(일본 2012년 경찰백서, <http://www.npa.go.jp/hakusyo/h24/honbun/index.html>, 검색일 2014년 10월 10일).

17) 〈표 13〉 #9110 상담 취급 건수 현황 (2008년~2012년)

구분	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년
상담취급건수(건)	1,382,811	1,355,745	1,398,989	1,461,049	1,553,189
아이*의 상담 건수(건)	35,846	32,677	36,052	37,357	39,830
고령자의 상담 건수(건)	197,712	212,885	224,396	240,954	266,715
여성의 상담 건수(건)	644,624	626,940	649,360	673,489	728,180

* 20세 미만의 자

자료 : 일본 2013년 경찰백서, <http://www.npa.go.jp/hakusyo/h25/honbun/index.html>, 검색일 2014년 10월 10일.

2. 허위·거짓 경찰 관련 긴급신고 등에 대한 대응

경찰 관련 허위신고는 위급한 상황에 처한 사람이 신속하고 적절한 경찰력의 도움을 받지 못하는 상황을 초래하여 더 큰 피해를 유발할 수 있을 뿐 아니라 경찰 조직의 인적·물적 자원의 낭비 등 비효율성 초래와 경찰공무원의 근무 의욕 저하 등의 경찰에 대한 부정적 영향을 초래한다는 점에서 허위·거짓 신고에 대한 효과적인 경찰의 대응방안이 요구된다고 할 수 있다. 이를 위해 허위·거짓 신고에 대한 국민 의식 변화, 올바른 신고 문화 정착을 위한 홍보 등 다각적인 노력과 함께 엄중한 조치로 대응해 나가는 것이 병행되어야 할 것이다.

실태분석 결과에서 나타나는 바와 같이, 112 허위신고 접수건수가 안정적 수준을 나타내는 것은 허위신고에 대한 처벌 비율은 낮아지지만 경찰의 대응 조치가 강화된 측면에서 부분적으로 설명할 수 있을 것이다. 따라서 경찰은 허위·거짓 신고 양태에 따라서 상습적이고 악의적인 허위·신고에 대해서는 무관용 원칙을 적용하여 엄중하게 법적 대응해 나가야 할 것이다.¹⁸⁾¹⁹⁾

〈표 14〉 #9110번 상담 내용 (2012년)

상담 내용	취급 건수 비율 (%)
범죄 등에 의한 피해 방지	13.4
가정·직장·근린 관계	11.5
계약·거래 관계	7.0
민폐 행위	5.1
하이테크 관계	5.0
악질 상법	4.1
생활 안전·기타	18.3
총무·경무	2.4
형사 사건	8.6
형사·기타	3.2
교통 지도 단속	3.6
교통·기타	3.3
경비	0.3
기타	9.4
의미불명	4.8

자료 : 일본 2013년 경찰백서, <http://www.npa.go.jp/hakusyo/h25/honbun/index.html>, 검색일 2014년 10월 10일.

18) 동아일보, 4년간 4000번 넘게 112 허위신고한 40대 여성 구속, <http://joongang.joins.com/article/aid/2014/10/21/15751777.html?cloc=olink|article|default>, 검색일 2014년 10월 21일.

19) 경찰은 112로 허위·장난 신고를 하는 경우 허위·장난 신고자에 대해 형법 제137조(위계에 의한 공무집행방해)에 의해 5년 이하의 징역 또는 1000만원 이하의 벌금, 경범죄 처벌법 제3조 3항 2호(거짓신고)에 따라 60만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 처벌을 하고 있으며, 경찰력의 낭비 정도

이와 더불어 허위·거짓 신고는 국민의 안전과 직결되는 중요한 문제라는 국민의 의식 변화가 요구되며, 이를 위해 적극적이고 효과적인 홍보 방안을 마련하여 대응해 나가야 할 것이다.

특히 해양경찰 122 신고와 관련해서 전체 신고 접수 현황에서 장난 신고와 112 신고로 이첩되는 비율이 높은 이유는 해양경찰 122와 관련된 인지도가 낮고 신고방법이 제대로 이루어지지 않기 때문이라 할 수 있다. 또한 타기관 이첩은 골든타임의 문제 등 신고 접수 후 사건 사고 대응에 있어서 중차대한 문제를 야기할 수 있다는 점에서 경찰 관련 긴급신고 번호에 대한 인지도 향상 및 신고가 제대로 이루어질 수 있는 방안이 마련되어야 할 것이다. 특히 122의 경우 해양관련 종사자 외에 해양과 직접적으로 관련이 없는 사람들에게는 잘 알려지지 않은 낯선 번호이기 때문에 112나 119와 같은 수준의 국민 인지도 향상을 위해 노력해 나가야 할 것이다. 일본 해상보안청의 경우에 있어서도 전체 통보 건수의 약 99% 이상이 잘못된 전화 등으로 나타나 118번의 날 제정²⁰⁾, 영화 제작²¹⁾, 아이들을 대상으로 한 슬라이드 쇼와 연극²²⁾ 등 다양한 홍보 이벤트 등을 통하여 118번에 대한 홍보활동을 강구하고 있다는 측면에서 해양경찰의 적극적 홍보 강화가 요구된다고 할 수 있다.

완벽한 시스템만 갖추었다고 그 제도가 효율적으로 운영될 수는 없을 것이다. 이를 활용하는 일반 국민들이 이를 인식하고 상황에 맞게 활용할 수 있어야 훌륭한 시스템으로 평가 받을 수 있을 것이다. 따라서 각각의 경찰 관련 신고 번호의 기능과 올바른 신고 요령 등 다양한 정보 제공으로 긴급신고에 대한 정확한 이해를 도모해 나갈 수 있도록 해 나가야 할 것이다.

에 따라 심각한 경우 손해배상 청구 소송 제기도 병행하고 있다(서울지방경찰청 보도자료, 서울지방경찰청, 만우절 '장난전화' 자제 당부, http://www.smpa.go.kr/smpa2012/main_sub/sub.asp?mode=view&board_id=press&idx=2541&pageno=16&folder_idx=3&folder_page_idx=20, 검색일 2014년 10월 21일).

- 20) 해상 보안청은 해상 보안청 긴급 통보용 전화 번호"118번"의 중요성을 보다 많은 사람에게 이해시켜 바다의 안전 확보에 이바지하기 위해 2011년에 매년 1월 18일을 "118번의 날"로 정했습니다(일본 정부홍보온라인, http://www.gov-online.go.jp/data_room/calendar/event/201401.html, 검색일 2014년 10월 21일).
- 21) 일본 해상보안청 해상보안보고서(해상보안백서) 2010, http://www.kaiho.mlit.go.jp/info/books/report2010/html/topics/p007_04.html, 검색일 2014년 10월 21일.
- 22) 미야코 마이니치 신문, <http://www.miyakomainichi.com/2012/06/35672/>, 검색일 2014년 10월 21일.

3. 경찰 관련 긴급신고 시스템의 지속적 개선

112 신고 출동건수 및 평균 도착시간과 관련하여, 신고내용을 세 개의 code로 분류하여 차별적으로 대응하는 개선된 112 신고대응 시스템이 2010년 이후 전체 지방청 평균 112 신고 도착시간 감소로 좀 더 신속한 대응을 가능케 하는데 상당 부분 작용했다고 볼 수 있다. 또한 앞서 언급한 허위 신고 건수가 안정적 수준을 나타내는 이유로 처벌 강화 뿐 아니라 위치조회시스템 등 기술적 발전과 신속한 경찰력 배치 등과도 관련이 있다고 할 수 있다. 이와 같이 경찰력의 낭비를 초래하지 않고 긴급한 상황에 즉각적 대응을 가능하게 하는데 있어서 긴급신고 시스템이 중요한 역할을 담당한다고 할 수 있다.

이에 경찰에서도 긴급신고 시스템의 보완과 개선 노력을 지속해 오고 있지만, 주기적으로 긴급신고 시스템에 대한 자체 점검과 개선 노력을 통하여 범죄 및 사건·사고에 대해 물리적 시간의 한계 등을 고려한 최적의 대응이 가능하도록 경찰 관련 긴급신고 시스템을 유지·발전시켜 나갈 수 있는 지속적 노력이 요구된다고 할 수 있다.

급변하는 정보·통신 환경 변화에 부합할 수 있는 최적의 경찰 관련 긴급신고 서비스를 제공하기 위하여 기술적인 노력 뿐 아니라 법적·제도적 뒷받침도 함께 이루어져야 할 것이다. 특히 휴대전화(스마트폰)의 확대에 의하여 긴급신고에 있어서도 그 활용도가 점차 증가하고 있으므로 오작동이 없이 정확한 위치정보 파악 등 위급 상황에서 쉽게 활용될 수 있는 고도화된 긴급신고 시스템을 마련해 나가야 할 것이다. 또한 상대적으로 범죄나 사고에 취약한 아동, 여성, 노인, (청각·언어)장애인 등 사회적 약자의 경찰 관련 긴급신고 서비스의 강화 방안도 마련해야 할 것이며, 경찰 관련 긴급신고 서비스 이용자를 대상으로 한 만족도 조사를 포함한 다양한 데이터 수집 및 분석을 통하여 문제점을 파악하고 보완해 나가야 할 것이다.

그리고 세월호 사고를 계기로 긴급신고 시스템의 통합화 방안이 논의되고 있는데,²³⁾ 다른 긴급신고 서비스와 일원화를 통한 효율성 제고 방안도 하나의 방안으로 제시될 수 있으나, 현재 운용중인 자체 긴급신고 시스템에 대한 면밀한 검토를 통하여 문제점을 최소화 할 수 있는 방향으로 개선해나가는 방안도 함께 고려해 보아야

23) 서울신문, 긴급전화 시스템 119로 단일화해야, http://go.seoul.co.kr/news/newsView.php?id=20140509025_015, 검색일 2010년 10월 10일.

할 것이다. 각 기관들의 역량을 강화할 수 있는 다양한 방식으로 구축된 긴급신고 시스템을 표준화·일원화하여 운용하는 것이 합리적 방안인지, 각 기관의 자체 긴급 신고 시스템을 그대로 유지한 채 기관들 간의 긴급신고와 관련된 유사·중복 기능과 업무의 통폐합 등 관련 기관들 간에 유기적 협력·연계 체계를 강화해 긴급 상황 대처가 가능한 시스템으로 개선해 나가는 것이 합리적 방안인지에 대해 진지한 접근이 요구된다고 할 수 있다.

V. 결 론

경찰이 범죄와 안전에 대한 초기 대응 역량을 강화해 국민의 생명·신체·재산 보호와 사회질서 유지를 얼마나 잘 해 나가느냐는 긴급신고 시스템을 얼마나 효과적으로 운용하느냐에 달려 있다고 해도 과언이 아니라고 할 수 있다. 따라서 경찰 관련 긴급신고의 효율적 운용을 위해서는 이에 대한 다각적인 개선 노력이 지속적으로 요구되고 있다.

이에 본 연구에서는 국정감사요구자료의 경찰과 해양경찰의 긴급신고 관련 통계 자료를 중심으로 실태를 진단해보고 개선방안을 모색해 보았다. 실태분석 결과, 첫째, 경찰 관련 긴급신고 전체 접수건수에 있어서 경찰의 112 신고는 증가하는 경향을 나타내고 있으며, 해양경찰의 122 신고는 증감을 반복하는 경향을 나타내고 있다. 둘째, 신고유형별로 살펴보면, 경찰의 112 신고와 해양경찰의 122 신고 모두 비긴급 신고의 접수건수가 증가하는 것으로 나타났으며, 긴급을 요하는 신고의 경우 경찰의 112 출동신고(2010~2012)는 약 70% 이상을 나타내고 있지만, 해양경찰의 122 신고(2008~2012)는 약 4% 정도를 나타내고 있다. 또한 허위(거짓)신고와 관련해서 경찰의 112 신고는 안정적 수준으로 나타내고 있지만 해양경찰 122 장난전화의 비율이 상대적으로 매우 높은 수준을 나타내고 있다. 그리고 해양경찰의 122 신고의 경우 경찰의 112 신고로 이첩되는 비율이 전체 신고 접수 건수의 약 12% 이상으로 적지 않은 비율인 것으로 나타났다. 셋째, 출동건수와 평균 도착 시간에 있어서 경찰의 112 신고의 경우 전체 112 신고 접수 건수 증가에 비해 출동건수(2009~2011)와 평균 도착 시간(2010~2012)이 모두 감소하는 경향을 나타내고 있다. 해양경찰의 122 신고의 경우는 접수처리된 출동건수와 오인신고 등 기타의 출동건수 비율이 각각 절반

정도로 나타났다. 넷째, 일본의 경우에 있어서도 경찰의 비긴급신고의 비율이 약 25.4% 정도(2011~2012)로 우리나라 경찰의 비출동신고의 비율(약 28.2%, 2010~2012)과 유사한 경향을 나타내고 있으며, 우리나라 해양경찰과 일본 해상보안청의 유효한 긴급신고 비율이 다소 차이가 있지만 전반적으로 매우 낮은 수준을 보인다는 점에서도 유사한 경향을 나타내고 있다.

이러한 결과를 바탕으로 경찰 관련 긴급신고의 개선방안으로 비긴급신고에 대한 적절한 대응을 통해 긴급신고에 대한 역량을 강화할 수 있는 경찰 관련 신고의 이원적 운용, 허위·거짓 신고에 대한 효과적인 대응으로 허위·거짓 신고에 대한 국민의식 변화를 위한 홍보 강화와 함께 엄중한 법적 대응, 그리고 긴급신고의 핵심이라 할 수 있는 신속하고 최적의 대응을 강화할 수 있는 경찰 관련 긴급신고 시스템의 지속적 개선 노력이 요구된다고 할 수 있다.

마지막으로 본 연구는 국정감사요구자료, 치안정책연구소의 치안전망, 경찰백서 등의 경찰 관련 신고 통계자료를 대상으로 경찰 관련 긴급신고에 대한 실태를 파악하여 구체적이고 심층적인 분석과 시사점을 도출하지 못하였다는 점에서 한계가 있다고 할 수 있다. 향후 연구에서는 이러한 한계를 보완하여 체계적인 종합적인 연구가 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 강욱·최천근 (2013). 112 신고에 있어서 시민만족도에 영향을 미치는 요인. 한국행정학보, 47(4), 73-91.
- 김상호 (2010). 112 신고 대응 전략 변화에 대한 평가와 향후 과제. 한국공안행정학회보, 40, 39-70.
- 박원배 (2009). 112 범죄신고 제도의 개선방안에 관한 연구. 한국공안행정학회보, 37, 169-192.
- 편집부 (1963). 현지탐방 (범죄예방의 과학화) : 전화 112의 근황. 사법행정, 4(3), 100-104.
- 황현락 (2012). 112 범죄신고체제에 관한 연구. 융합보안 논문지, 12(5), 23-32.
- 박길환 (1990). C³제도와 민생치안 -112신고제도의 민생치안예의 기여-. 형사정책연구, 3, 53-71.
- 석청호 (2008). 112신고에 대한 차별적 경찰 대응방안에 관한 연구. 한국공안행정학회보, 17(4), 213-246.
- 박종철 (2013). 강력사건 대응력 강화를 위한 112신고제도 개선방안 연구. 경찰학연구, 13(4), 79-108.
- (2014). 긴급신고제도의 효율적인 대응체제 구축에 관한 연구. 자치경찰연구, 7(1), 178-208.
- 해양경찰청 (2010). 긴급출동 122 [Spring·Summer Vol.6]. 해양경찰청.
- 해양경찰청a (2013). 해양경찰 60년사. 해양경찰청.
- 해양경찰청b (2013). 2012 해상조난사고 통계연보. 해양경찰청.
- 해양경찰청c (2013). 2013년 농림축산식품해양수산위원회 국정감사 위원별 요구자료 (II). 해양경찰청.
- 치안정책연구소 (2013). 치안전망 2013. 치안정책연구소.
- 경찰청 (2006). 한국경찰사 V. 경찰청.
- 경찰청a (2013). 2013 경찰백서. 경찰청.
- 경찰청b (2013). 2013년도 안전행정위원회 국정감사요구자료 (I). 경찰청.
- 경찰청c (2013). 2013년도 안전행정위원회 국정감사요구자료 (II). 경찰청.
- 경찰청d (2013). 2013년도 안전행정위원회 국정감사요구자료 (III). 경찰청.

2. 기타

112신고센터 운영 및 신고처리규칙(시행 2010.1.1., 경찰청예규 제416호, 2009.12.30., 전부개정)
 해양긴급전화 122 운영 규칙(시행 2012.9.3, 해양경찰청훈령 제938호, 2012.9.3, 제정)
 경찰청 보도자료. 182경찰민원콜센터개소 민원전화 통합 상담서비스 개시,

<http://www.police.go.kr/portal/bbs/view.do?bbsId=B0000011&entId=8482&menuNo=200067>, 검색일 2014. 10. 20.

긴급출동122 해양경찰. http://www.122.go.kr/Web_BlueGuard/BG_intro/intro_122.aspx, 검색일 2014. 10. 10.

뉴스1. 112신고 시 가장 가까운 경찰관 출동...총력 대응체제,

<http://news1.kr/articles/?1845423>, 검색일 2014. 10. 15.

동아일보. '해상 긴급전화 122' 홍보만 됐더라도...

<http://news.donga.com/3/all/20140424/63001509/1>, 검색일 2014. 10. 15.

동아일보. 4년간 4000번 넘게 112 허위신고한 40대 여성 구속,

<http://joongang.joins.com/article/aid/2014/10/21/15751777.html?cloc=olink|article|default>, 검색일 2014. 10. 21.

미야코 마이니치 신문. <http://www.miyakomainichi.com/2012/06/35672/>,

검색일 2014. 10. 21.

서울신문. 긴급전화 시스템 119로 단일화해야,

<http://go.seoul.co.kr/news/newsView.php?id=20140509025015>, 검색일 2010. 10. 10.

서울지방경찰청 보도자료. 서울지방경찰청, 만우절 '장난전화' 자제 당부,

http://www.smpa.go.kr/smpa2012/main_sub/sub.asp?mode=view&board_id=press&idx=2541&pageno=16&folder_idx=3&folder_page_idx=20, 검색일 2014. 10. 21.

아시아경제. "토막살해수원女, 파출소 코 앞서 당했다?",

<http://www.asiae.co.kr/news/view.htm?idxno=2012040808211899898>,

검색일 2014. 10. 15.

일본 2012년 경찰백서. <http://www.npa.go.jp/hakusyo/h24/honbun/index.html>,

검색일 2014. 10. 10.

일본 2013년 경찰백서. <http://www.npa.go.jp/hakusyo/h25/honbun/index.html>,

검색일 2014. 10. 10.

일본 정부홍보온라인. http://www.gov-online.go.jp/data_room/calendar/event/201401.html,

검색일 2014. 10. 21.

일본 해상보안청 해상보안보고서(해상보안백서) 2010.

http://www.kaiho.mlit.go.jp/info/books/report2010/html/topics/p007_04.html,

검색일 2014. 10. 21.

일본 해상보안청. <http://www.kaiho.mlit.go.jp/joho/tel118/>, 검색일 2014. 10. 10일.

정책브리핑 정책뉴스. ‘112범죄신고의 날’, 112를 돌아보다,

<http://www.korea.kr/policy/pressReleaseView.do?newsId=155925352>,

검색일 2014. 10. 15.

【Abstract】

A Study on the Police-related Emergency Reporting

Lee, Kang-Hoon

The Purpose of this study is to search for ways to improve the police-related emergency reporting service through the analysis of its actual condition - focusing 112 emergency reporting & 122 emergency reporting.

For this purpose, the main data related to police-related emergency reporting required for inspection of the administration conducted by the National Assembly in 2013 is utilized. The actual condition of the police-related emergency reporting service is examined in 3 aspects - the number of reported cases by reporting type, the number of police response, and the average arrival time.

The principal analysis results of the actual condition revealed that 112 emergency reporting is increasing and 122 emergency reporting oscillates between increases and decreases in the total number of reported cases, the number of non-emergency reporting is increasing in both 112 and 122 reported cases, the number of prank call is high in 122 reported cases, the rate of other agency transmit(122→112) is higher than 12% in 122 reported cases, and the number of police response and the average arrival time are decreasing in 112 reported cases.

To improve the police-related emergency reporting, based on the above actual condition, the followings are required: to operate dualistic police-related response; to publicize a police-related reporting service; to take stern measures against false report; to make continuous improvement of the police-related emergency reporting system.

Key words : Police, Maritime Police, 112, 122, Emergency Reporting